



La famille Hein (de gauche à droite: Stéphanie, Robert et Isabelle Hein) au service du bien-être des seniors au Luxembourg.

Bien-être/Soins

Une entreprise familiale engagée pour les seniors

Contenu sponsorisé par PÄIPERLÉCK

Offrir au quotidien un accompagnement personnalisé en matière de soins de santé est la mission de PÄIPERLÉCK. L'entreprise familiale, créée par **Robert Hein** et développée par ses filles **Stéphanie** et **Isabelle**, célèbre cette année ses 15 ans et revient sur son engagement, sur l'évolution de ses services ainsi que sur les défis actuellement rencontrés.

Votre entreprise célèbre ses 15 ans, quel regard portez-vous sur cette période ?

STÉPHANIE HEIN Durant ces 15 années et depuis l'ouverture de notre première résidence à Rodange, de nombreux changements ont été réalisés.

Notre entreprise s'est rapidement développée. Nous avons à présent 22 sites de soins et encadrement: des résidences seniors, des centres de jour, des antennes de soins à domicile, etc. En interne, nous avons également évolué et avons multiplié les projets.

ISABELLE HEIN Quand nous avons débuté, nous comptions 400 collaborateurs. Ce nombre a aujourd'hui triplé. La flexibilité de notre société nous permet d'agir rapidement et d'apporter des solutions aux difficultés du terrain. En effet, le secteur a évolué et a fait l'objet de plusieurs réformes, la dernière concernant la qualité et l'accessibilité. Plusieurs facteurs nous ont poussés à nous adapter et à ouvrir de nouvelles structures.

ROBERT HEIN Cette évolution peut sembler rapide à certains moments

Photo → Marie Russillo (Maison Moderne)

BRAND VOICE

mais je suis heureux de voir que le personnel continue à nous suivre dans la direction prise.

Comment les attentes du marché ont-elles évolué et influencé vos services ?

I.H. Tous nos projets ont pour but la qualité de vie de nos résidents et clients. Les personnes âgées souhaitent rester le plus longtemps possible chez elles. Pour celles qui ne peuvent continuer à recevoir de l'aide et des soins à domicile, nous proposons des maisons modernes et accueillantes. Tous nos services (soins, bien-être, conciergerie, etc.) sont proposés en interne, ce qui permet à nos collaborateurs de développer une relation de proximité avec les seniors et à nos soignants d'adapter le plan de prise en charge.

Le sujet de la santé mentale nous touche énormément. Grâce à notre propre centre de formation ouvert depuis 2023, nous avons formé une grande partie de nos soignants aux premiers secours en santé mentale. Nous avons créé notre premier train thérapeutique à Bissen que les patients «empruntent» avec leur thérapeute, notamment pour les personnes ayant des troubles cognitifs.

S.H. Nous diversifier fait partie de notre nature. Nous prenons le temps de planifier et de réaliser chaque projet et essayons de nous projeter dans le futur pour déterminer ce dont le pays aura besoin. La relation de proximité établie avec les patients et résidents permet de valoriser le travail de l'ensemble de nos équipes qui sont multilingues.

«Ce qui nous différencie, c'est non seulement la qualité des soins, mais aussi notre disponibilité et l'accessibilité de nos équipes.»

Isabelle Hein

PÄIPERLÉCK EN CHIFFRES

1.200

collaborateurs de PÄIPERLÉCK à travers le pays. Tous profils confondus (soignants, restaurateurs, employés de ménage, etc.), ils partagent les valeurs de l'entreprise.

7

résidences seniors: Seniorenresidenz Am Wéngert (Canach), Seniorenresidenz Am Park (Bissen), Seniorenresidenz Eisknippchen (Weidingen), Seniorenresidenz Petite Suisse (Beaufort), Résidence Les Jardins de Schengen (Schengen), Seniorenresidenz Bel-Âge (Esch-sur-Alzette), Résidence Parc Ronnwiss (Rodange).

12

antennes de soins (SASD): SASD Aspetl, SASD Bettembourg qui a ouvert le 1^{er} mai à nouveau, SASD Bissen/Roost, SASD Contern, SASD Dahl, SASD Dahlem, SASD Diekirch, SASD Foetz, SASD Imbringen, SASD Lamadelaine, SASD Livange, SASD Niederkorn.

800

patients traités à domicile par le personnel soignant.

7

Centres de Jour pour Personnes Âgées (CJPA): CJPA Am Wéngert à Canach, CJPA Am Park à Bissen, CJPA Eisknippchen à Weidingen, CJPA EdenGreen à Bettembourg, CJPA Petite Suisse à Beaufort, CJPA Bel-Âge à Esch-sur-Alzette, CJPA Ronnwiss à Rodange.

PÄIPERLÉCK est une entreprise familiale. Quelles ont été les priorités de chaque génération ?

R.H. Personne ne veut généralement aller en maison de retraite, car les gens en ont une image négative. Issu du milieu de l'hôtellerie, il était important pour moi d'ouvrir des maisons uniques et ne ressemblant en rien à une clinique. L'intérieur a donc été soigné pour donner l'impression à chacun de se sentir chez lui.

I.H. L'humain est primordial. Nous avons développé le projet Humanitude dans notre maison de Rodange. Ce concept de philosophie de soins des liens positifs est basé sur l'attention, l'écoute et les émotions. Après ce «test» qui se terminera en 2025, nous espérons pouvoir obtenir ce label pour nos autres maisons. Aujourd'hui, le côté relationnel et humain se perd. Nous sensibilisons l'ensemble de notre personnel à ce sujet.

Quel est le secret de votre longévité? Pour quelles raisons peut-on aujourd'hui parler d'une success-story ?

I.H. Ce qui nous différencie, c'est non seulement la qualité de soins, mais aussi notre disponibilité et l'accessibilité de nos équipes. Avoir de bons collaborateurs est la clé du succès. Le contact direct avec nos clients résidents et leurs familles est en effet primordial. Nous mettons tout en œuvre pour résoudre leurs problèmes.

S.H. Nous restons une entreprise familiale et constatons que de plus en plus de Luxembourgeois sont en contact direct ou indirect avec PÄIPERLÉCK. On dit par exemple de notre personnel soignant qu'il est ponctuel, aimable, attentif et accessible. Dans nos maisons, les résidents retrouvent également davantage de confort et d'autonomie.

De quelle manière voyez-vous les 15 années à venir? Quels sont vos projets et ambitions ?

S.H. Nous n'avons pas d'ouvertures prévues à court terme, mais continuons à travailler sur des projets pour améliorer la qualité de vie de nos résidents. Nous poursuivons également la formation de notre personnel pour le valoriser et lui offrir la possibilité d'évoluer en interne.

I.H. La santé mentale va continuer à nous mobiliser. Nous voulons en faire une priorité pour le pays et avons déjà investi sur la formation. Notre espoir à long terme est de créer un «village Alzheimer» qui offre aux patients un cadre de vie ordinaire, comme dans certains pays voisins.

R.H. C'est un sujet qui gagne en importance en raison du vieillissement de la population, de l'espérance de vie qui augmente et du rythme de vie toujours plus stressant. ■

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR WWW.PAIPERLECK.LU

